Администрация сельского поселения Енгалышевский сельсовет муниципального района Чишминский район Республики Башкортостан

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

2 декабря 2013 года № 62

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации сельского поселения Енгалышевский сельсовет муниципального района Чишминский район

Республики Башкортостан

 В соответствии с Федеральным законом « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ, Законом Республики Башкортостан «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан» от 12 декабря 2006 года № 395-з,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

 1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации сельского поселения Енгалышевский сельсовет муниципального района Чишминский район Республики Башкортостан;

 2. Обнародовать Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации сельского поселения Енгалышевский сельсовет муниципального района Чишминский район Республики Башкортостан» на информационном стенде в здании администрации сельского поселения и на сайте сельского поселения Енгалышевский сельсовет

 3. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на управляющего делами Администрации сельского поселения Енгалышевский сельсовет муниципального района Чишминский район.

Глава

сельского поселения Енгалышевский сельсовет

муниципального района Чишминский район

Республики Башкортостан

В.В. Ермолаев

 Приложение

к постановлению главы

сельского поселения

 Енгалышевский сельсовет

№ 62 от 02 декабря 2013 г.

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации сельского поселения Енгалышевский сельсовет муниципального района Чишминский район Республики Башкортостан

I. Общие положения

 1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации сельского поселения Енгалышевский сельсовет муниципального района Чишминский район (далее – положение ) разработано в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Администрации сельского поселения Енгалышевский сельсовет муниципального района Чишминский район и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан , правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации сельского поселения Енгалышевский сельсовет муниципального района Чишминский район

 2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации сельского поселения Енгалышевский сельсовет муниципального района Чишминский район осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Конституцией Республики Башкортостан;

- Федеральным законом « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ;

- Законом Республики Башкортостан «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан» от 12 декабря 2006 года № 395-з

- Уставом сельского поселения Енгалышевский сельсовет муниципального района Чишминский район Республики Башкортостан.

 3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Администрации сельского поселения Енгалышевский сельсовет муниципального района, управляющим делами и специалистами Администрации сельского поселения Енгалышевский сельсовет муниципального района Чишминский район.

 4. В Администрации сельского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении сельского поселения Енгалышевский сельсовет.

 5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема граждан.

II. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению

обращений граждан

 1. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется непосредственно в Администрации сельского поселения Енгалышевский сельсовет муниципального района Чишминский район:

 - с использованием средств телефонной связи и электронного информирования, электронной техники;

 - посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

 2. Сведения о местонахождении Администрации сельского поселения Енгалышевский сельсовет муниципального района Чишминский район, полный почтовый адрес Администрации сельского поселения, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

 - на Интернет-сайте Администрации сельского поселения Енгалышевский сельсовет;

 - на информационном стенде в здании Администрации сельского поселения Енгалышевский сельсовет муниципального района Чишминский район.

 3. Информация об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактные телефоны, телефоны для справок, сообщается по телефонам для справок и размещается:

 - на Интернет-сайте Администрации сельского поселения;

 - на стенде в здании Администрации сельского поселения Енгалышевский сельсовет.

 4. Управляющий делами Администрации сельского поселения Енгалышевский сельсовет ежеквартально готовит и представляет главе Администрации статистические материалы о поступающих обращениях граждан.

 5. При ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан

 6. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, если не установлен более короткий контрольный срок функции.

 В исключительных случаях срок исполнения функции по рассмотрению обращений граждан может быть продлен главой Администрации сельского поселения Енгалышевский сельсовет, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

 7. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

Требования к письменному обращению граждан

 8. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование Администрации сельского поселения, в которую направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главы Администрации сельского поселения Енгалышевский сельсовет или соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

 9. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование Администрации сельского поселения или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), контактный телефон, электронный адрес.

Условия, сроки и время личного приема граждан в

Администрации сельского поселения Енгалышевский сельсовет

 10. Прием граждан в Администрации сельского поселения ведут в служебных кабинетах в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным главой Администрации сельского поселения.

 11. Прием граждан проводится без предварительной записи.

 12. Управляющий делами Администрации сельского поселения помимо организации приема главой Администрации оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

 13. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, либо документ, подтверждающий полномочия на представление интересов другого лица.

 14. Управляющий делами Администрации сельского поселения содержание устного обращения заносит в карточку личного приема гражданина.

Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

 15. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан является: объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в обращении вопросов, принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушений прав, свобод и законных интересов граждан, направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Республики Башкортостан «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан».

 16. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

Перечень оснований для отказа

в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

 17. Обращение не рассматривается по существу, если:

 - в письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

 - по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

 - в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

 - в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;

 - от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

 - текст письменного обращения не поддается прочтению;

 - ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

 В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

 18. Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается обратившемуся гражданину.

 19. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Ответственность работников

при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

 20. Работники Администрации сельского поселения, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

 Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

 21. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

 22. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, результаты которого докладываются главе Администрации сельского поселения.

 23. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению управляющего делами Администрации. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в Администрации.

III. Административные процедуры

Последовательность административных действий (процедур)

1. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

- регистрация и аннотирование поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений в Администрации сельского поселения;

- личный прием граждан;

- постановка обращений граждан на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;

- оформление ответа на обращение граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения

- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

Прием и первичная обработка письменных обращений

 граждан

 2. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в Администрацию сельского поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов для рассмотрения по поручению.

 3. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, поступить по почте, каналам факсимильной связи, электронной почты.

 4. Все письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, присланные по почте или непосредственно доставленное гражданином, а также поступившие по каналам факсимильной связи, электронной почты, через сайт администрации сельского поселения поступают управляющему делами Администрации сельского поселения.

 5. Работник, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;

- прикладывает впереди текста письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

- в случае отсутствия самого текста письма составляет справку с текстом: "Письма в адрес Администрации сельского поселения нет", датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в делах Администрации сельского поселения, второй приобщается к поступившему обращению.

 6. Работники, ответственные за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщают об этом управляющему делами Администрации сельского поселения.

 7. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится управляющим делами Администрации сельского поселения.

Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа.

 По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

 8. Обращения, поступившие по каналам факсимильной связи, по официальному адресу электронной почты принимаются управляющим делами Администрации сельского поселения.

 9. Обращения с пометкой "лично", передаются главе Администрации сельского поселения невскрытыми.

В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации управляющему делами Администрации сельского поселения.

 10. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственного Собрания-Курултая Республики Башкортостан, депутатов муниципального района, адресованные главе Администрации сельского поселения, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, регистрируются управляющим делами Администрации сельского поселения и в тот же день передаются им на рассмотрение.

Регистрация и аннотирование поступивших обращений

 11. Обращения граждан регистрируются в течение 3-х дней с момента поступления, обращения, поступившие из государственных органов регистрируются в день поступления.

 12. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

 - в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп "Администрация сельского поселения Енгалышевский сельсовет муниципального района Чишминский район" с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

 - в регистрационной карточке указывает фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

 - отмечает в регистрационной карточке тип доставки обращения (письмо-почтой, телеграмма, доставлено лично, электронной почтой и т.п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

 - отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;

 13. Письма на иностранных языках переводится и регистрируется управляющем делами, при необходимости привлекаются переводчики. Письма, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, направляются для перевода в ближайшую организацию Всероссийского общества слепых.

 14. Работник по работе с обращениям:

 - прочитывают обращение, определяют его характер, уясняют поставленные заявителем вопросы;

 - проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

 - заполняют рубрикатор, составляют и вводят аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления письма на рассмотрение;

 - проставляют шифр, соответствующий тематическому классификатору обращений граждан;

 - осуществляют ввод необходимых примечаний, определяют и вводят фамилию и инициалы исполнителя рассмотрения обращения;

 - на поручениях о рассмотрении обращений граждан, поступивших из государственных органов с контрольными сроками исполнения в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляют штамп "Контроль";

Если в поручении указан срок рассмотрения обращения, на карточке с аннотацией проставляют штамп "Контроль. Срок".

Направление обращения на рассмотрение

 15. После составления аннотации управляющий делами принимает решение о направлении обращения на рассмотрение исходя исключительно из содержания обращения, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

 16. На рассмотрение главы Администрации сельского поселения направляются обращения граждан:

 - затрагивающие вопросы реализации их конституционных прав, свобод, законных интересов, нарушений нормативных правовых актов, о недостатках в работе органов местного самоуправления;

 - имеющие особую значимость для жизнедеятельности сельского поселения;

 - содержащие жалобы на действие (бездействие) должностных лиц Администрации сельского поселения;

 - поступившие из государственных организаций с контрольными сроками исполнения;

 - с сопроводительными записками депутатов всех уровней;

 - с приема граждан главой Администрации сельского поселения;

 - со встреч главы Администрации сельского поселения с населением;

 - с просьбой о личном приёме;

 - по вопросам землепользования.

 17. На рассмотрение работников Администрации сельского поселения направляются обращения граждан по вопросам:

 - отнесенным к полномочия работников Администрации сельского поселения;

 - с соответствующей резолюцией главы Администрации сельского поселения;

 - носящие информационный характер.

 18. Письма граждан не направляются на рассмотрение должностным лицам, действия которых обжалуются.

 19. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

 20. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке приема граждан по личным вопросам Администрацией сельского поселения, а заявления оформляются "В дело" как исполненные.

 21. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не относится к полномочиям Администрации сельского поселения, то обращение в течение не более семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности в орган, полномочный решать данный вопрос с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

 Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к полномочиям нескольких органов или должностных лиц местного самоуправления, копии обращений в течение не более семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

 Обращения поступившие из государственных органов с контрольными сроками исполнения, в течение не более трех дней рассматриваются администрацией сельского поселения.

 22. К обращениям, направляемым на рассмотрение в другие организации, в полномочия которых входит решение поставленных в обращении вопросов, оформляются сопроводительные письма, которые подписываются главой Администрации сельского поселения, одновременно за той же подписью обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение.

Сопроводительные письма оформляются на номерных бланках Администрации сельского поселения.

 23. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений в Администрацию сельского поселения подписываются управляющим делами Администрации сельского поселения.

 24. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки подготавливается управляющей делами.

 25. Работникам Администрации сельского поселения обращения, зарегистрированные для исполнения, согласно резолюции, передаются – под расписку.

 Не разрешается передача писем от одного исполнителя Администрации к другому, минуя управляющего делами.

 26. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем адресату в Администрации сельского поселения.

Рассмотрение обращений в Администрации сельского поселения

 27. Поступившие в Администрацию сельского поселения письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации управляющим делами, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

 28. Обращения граждан могут рассматриваться непосредственно в Администрации сельского поселения (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу.

 29. Поручение должно содержать: наименование подразделения, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

 30. В тексте поручения могут быть 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

 Срок исполнения обращения, поставленных главой Администрации сельского поселения на «контроль», исчисляется от даты наложения резолюции, но не должен превышать 15 дней от регистрации обращения.

 31. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений и в государственные органы) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым.

 Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

 32. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина ;

- готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

 33. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение управляющей делами Администрации сельского поселения, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

 34. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, управляющий делами Администрации сельского поселения направляет обращение в правоохранительные органы.

 35. Результатом рассмотрения обращений в Администрации сельского поселения является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям.

Личный прием граждан

 36. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего их личность, либо документа подтверждающего полномочия на представление интересов другого лица. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, участники Великой Отечественной войны, граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема, а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

 37. Управляющий делами Администрации сельского поселения приглашает прибывшего гражданина на беседу, регистрирует заявителя, вносит в базу данных сведения о нем – фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение и количество его обращений в Администрацию сельского поселения, содержание устного обращения гражданина.

 В случае повторного обращения работник приемной осуществляет подборку всех имеющихся материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

 38. На личном приеме главой Администрации сельского поселения по его указанию при необходимости присутствуют: работники Администрации сельского поселения, управляющий делами.

 39. Управляющий делами информирует заявителя о порядке разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения. На граждан, записанных на прием к руководителям, оформляется карточка личного приема гражданина на бумажном носителе, составляется краткая аннотация.

 40. По просьбе заявителя он может быть записан к главе Администрации сельского поселения, по вопросам их полномочия.

С графиком приема граждане могут ознакомиться на информационных стендах или по телефону Администрации сельского поселения.

 41. Необходимость в записи на повторный прием к главе Администрации сельского поселения определяется управляющим делами Администрации исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по указанному вопросу.

 42. Во время личного приема руководителем каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое письменное обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

 43. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Допускается подготовка и направление письменного ответа гражданину за подписью главы Администрации сельского поселения или, согласно его поручению, управляющей делами Администрации по соответствующему направлению.

 44. Руководитель, ведущий прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

 45. После завершения личного приема главой администрации и согласно его поручению, зафиксированному в карточке личного приема, управляющий делами осуществляют рассылку документов для исполнения.

 46. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренных главой сельского поселения во время личного приема подшивается «В дело», проставления даты и росписи.

 На копиях ответа делается отметка о результатах рассмотрения: "Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано", "Поставлено на дополнительный контроль".

 47. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет в соответствии с номенклатурой дел, а затем уничтожаются в установленном порядке.

 48. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения обращения гражданина в другой уполномоченный орган.

Постановка обращений граждан на контроль

 49. Все поступающие обращения граждан ставятся на контроль управляющим делами Администрации сельского поселения.

На обращениях, направляемых в иные органы, проставляется штамп «Подлежит возврату вместе с ответом».

 50. На особый контроль ставятся поручения на обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, палат Федерального Собрания Российской Федерации, Администрации Президента Республики Башкортостан, Правительства Республики Башкортостан, Государственного Собрания-Курултая Республики Башкортостан. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается 15 дней.

 51. Решение о постановке обращения граждан на контроль вправе принять глава Администрации сельского поселения.

 52. В случае если обращение требует дополнительного рассмотрения в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, с указанием контрольного срока для ответа.

 53. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет управляющий делами Администрации сельского поселения.

Управляющим делами периодически направляются напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и о тех, срок рассмотрения которых уже истек.

 54. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан.

Продление срока рассмотрения обращений граждан

55. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

 56. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку главе Администрации сельского поселения с обоснованием необходимости продления срока.

 57. Глава Администрации сельского поселения на основании служебной записки ответственного исполнителя принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен государственным органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

Оформление ответа на обращение граждан

 58. Ответы на обращения граждан подписывает глава Администрации сельского поселения.

Ответы в федеральные органы и органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава Администрации сельского поселения.

Ответы на поручения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, палат Федерального Собрания Российской Федерации, Администрации Президента Республики Башкортостан, Правительства Республики Башкортостан, Государственного Собрания-Курултая Республики Башкортостан и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает глава Администрации сельского поселения.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации сельского поселения, ответ подписывается этим должностным лицом.

 59. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

 60. В ответе в государственные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

 61. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

 62. Ответы заявителям и в государственные органы печатаются на номерных бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Администрации сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

 63. Подлинники обращений граждан в государственные органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

 64. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного рассмотрения письменного обращения.

 65. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются управляющему делами Администрации сельского поселения, где проверяется правильность оформления ответа, делается отметка о результате рассмотрения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано"), проставляется дата. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

 66. В правом нижнем углу на копии ответа делается надпись "В дело". Контроль за правильностью списания письма «В дело» осуществляет управляющий делами Администрации сельского поселения и должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению обращения.

 67. После регистрации ответа управляющий делами производит отправку корреспонденции.

Отправление ответов без регистрации не допускается.

Ответ на письменное обращение регистрируется номером исходящего письма.

Копии ответов направляются исполнителю для формирования архивных дел.

 68. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

 69. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется управляющим делами в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации сельского поселения.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

 70. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

 71. Справочную работу исполнения функции по рассмотрению обращений граждан ведет управляющий делами Администрации сельского поселения.

 72. Справки по вопросам исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляются управляющим делами. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

 73. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения;

 74. Звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 9.00 до 15.00.

 75. При получении запроса по телефону работник сельского поселения:

- называет наименование отдела, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку работник отдела подготавливает ответ.

 76. Во время разговора работник сельского поселения, должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

 77. Управляющий делами Администрации сельского поселения ежеквартально готовит информационно - аналитические и статистические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан и представляет их главе Администрации сельского поселения.

 78. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

Порядок и формы контроля

за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан

 79. Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

 80. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений работниками осуществляется главой Администрации сельского поселения.

 81. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверок соблюдения и исполнения работниками положений, иных нормативных актов Российской Федерации и Республики Башкортостан.

Периодичность текущего контроля устанавливается главой Администрации сельского поселения и осуществляется управляющим делами Администрации сельского поселения.

Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений

 граждан и решений, принятых по обращениям

 82. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в установленном законодательством порядке.